

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации Муромцевского городского поселения Муромцевского муниципального района Омской области по исполнению муниципальной функции

«Выдача документов (копии лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов)»

Раздел 1. Общие положения

1) Предмет регулирования регламента

Административный регламент Администрации Муромцевского городского поселения Муромцевского муниципального района Омской области по исполнению муниципальной функции «Выдача документов (копии лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов)» (далее - регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий, осуществляемых Администрацией городского поселения Муромцевского муниципального района (далее Администрация), порядок взаимодействия между специалистами Администрации, а также взаимодействия Администрации с физическими лицами при осуществлении данной муниципальной функции.

2) Круг заявителей

Заявителями являются получатели муниципальной услуги, непосредственно обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги (далее – заявители). Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные на соответствующей территории Муромцевского городского поселения Муромцевского муниципального района и их законные представители (далее – получатели). Заявителем может быть физическое или юридическое лицо, имеющее право в соответствии с федеральным и областным законодательством на предоставление государственной услуги, либо его законный представитель.

3) Муниципальная услуга осуществляется Администрацией в лице специалиста Администрации.

Местонахождение Администрации, контактный телефон, адрес электронной почты, часы приёма: 646430, Омская обл., р.п. Муромцево, ул. Лисина 56, тел. 8(38158) 22-904, mur@murom.omskportal.ru. понедельник - четверг 8.45 - 18.00; пятница 8.45 - 17.00; выходной - суббота, воскресенье; обеденный перерыв 13.00 - 14.00.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном контакте специалистов с заявителями, с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и государственной информационной системы Омской области «Портал государственных и муниципальных услуг Омской области» в сети Интернет.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1) Наименование муниципальной услуги: «Выдача документов (копии лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов)»

2) Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Администрация Муромцевского городского поселения Муромцевского муниципального района. Непосредственно муниципальную услугу предоставляет специалист Администрации Муромцевского городского поселения Муромцевского муниципального района (далее – специалист).

3) Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления Администрацией Муромцевского городского поселения Муромцевского муниципального района муниципальных услуг.

4) Результатом исполнения муниципальной функции является:

- получение заявителем копии лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов;

5) Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги составляет 2 месяца.

6) Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- **Конституцией Российской Федерации;**

- Жилищным Кодексом РФ от 29.12.2004 № 188-ФЗ;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Уставом городского поселения Муромцевского муниципального района Омской области.

7) Исчерпывающий перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги:

а) копию документа, удостоверяющего личность.

8) Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить самостоятельно не предусмотрен, оказание муниципальной услуги осуществляется без межведомственного взаимодействия.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя последний предоставляет документ, подтверждающий полномочия представителя.

Документы могут быть представлены при личном обращении, по почте либо в электронном виде.

Прием перечисленных документов осуществляется специалистом Отдела, осуществляющим функции предоставления муниципальных услуг в соответствии с утвержденным режимом работы либо направляется по почте.

9) Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления Омской области и (или) подведомственных органам государственной власти, органов местного самоуправления Омской

области организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), в соответствии с федеральным и областным законодательством

10) Основания для отказа в приеме документов:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 7 настоящего административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме;
- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.
- в обращении отсутствуют сведения о заявителе;
- текст заявления не поддается прочтению.

11) Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление услуги приостанавливается на период исправления заявителем противоречий, неточностей в поступивших документах, представления заявителем дополнительно истребуемых документов.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случаях:

- с заявлением о предоставлении данной услуги обратилось ненадлежащее лицо.
- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.

12) Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

13) Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством.

14) Время ожидания в очереди для получения необходимой информации от специалиста Администрации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут

15) Срок регистрации запроса, в том числе в электронной форме осуществляется в день обращения заявителя, либо в течение одного дня при поступлении документов по почте. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают заявления, сохраняются вместе с обращениями.

На заявлениях проставляется входящий номер, дата регистрации и оно ставится на контроль.

16) Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Прием заявителей Администрацией ведется без предварительной записи в порядке живой очереди. Администрация располагается в пешеходной и транспортной доступности в отдельно стоящем здании.

На территории, прилегающей к месторасположению Администрации, имеются места для парковки автотранспортных средств.

Рабочее место сотрудника Администрации оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Специалист Администрации, предоставляющий муниципальную услугу, обязан предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного специалиста.

Приёмная Администрации укомплектована стульями и информационными стендами.

17) Основными показателями, характеризующими качество и доступность предоставляемых муниципальных услуг в Отделе, являются:

- количество жалоб, поступивших от заявителей в части качества и доступности оказываемых услуг (шт.);
- обеспеченность помещениями для приема заявителей (кв.м./чел);
- среднее время ожидания заявителей (час.);
- количество предоставленных заявителям по телефону консультаций (шт.)

18) Иные требования

1. Информация по порядку оказания муниципальной услуги представляется:

- по письменным обращениям;
- по телефону;
- при личном обращении заявителей;
- по электронной почте.

2. Информирование об оказании муниципальной услуги включает:

- размещение информации на официальном сайте Администрации Муромцевского муниципального района в сети Интернет;

- предоставление консультации сотрудниками Отдела по телефону или на личном приеме.

3. В сети Интернет размещается следующая информация:

- а) извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию данной муниципальной услуги;
- б) перечни документов, необходимых для получения уведомления;
- в) образцы оформления документов, необходимых для оказания муниципальной услуги и требования к ним;
- г) образцы заполнения заявлений;

4. При информировании о ходе оказания муниципальной услуги, осуществляемой муниципальными служащими отдела при личном приеме, заявители в обязательном порядке информируются:

- о приостановлении оказания муниципальной услуги;
- об отказе в оказании муниципальной услуги;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

5. При ответах на устные обращения и обращения по телефону информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- специалист Отдела, ответственный за оказание муниципальной услуги, подробно и в тактичной (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам;
- специалист Отдела представляется, называя свою фамилию, имя, отчество и должность;
- при невозможности специалиста Отдела, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившийся должен быть переадресован (переведен) к другому специалисту Отдела или председателю Комитета, либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- производится не более одной переадресации звонка к специалисту, который может ответить на вопрос гражданина.

Раздел 3. Административные процедуры

Административная процедура осуществляется в письменной форме, посредством личного обращения, в электронной форме, с использованием с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и государственной информационной системы Омской области «Портал государственных и муниципальных услуг Омской области» в сети Интернет, включает в себя:

- подписание специалистом Администрации и Главой Администрации копий лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов;
- получение заявителем копии лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов;

Подписание специалистом Администрации и Главой Администрации копии лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов.

Основанием для административной процедуры является обращение гражданина в приёмную Администрации с просьбой о выдачи копии лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов.

Ответственный за выдачу справок, копий лицевого счёта, выписок из похозяйственного учёта и пр. регистрирует исходящий документ, проставляет на заявлении оттиск штампа (по необходимости) исходящей корреспонденции Администрации и вписывает номер и дату исходящего документа, в соответствии с записью базы данных системы «Делопроизводство».

Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать 15 минут в течение одного рабочего дня.

Получение заявителем копии лицевого счёта, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов.

Основанием для административной процедуры является подписанная справка, выписка из похозяйственного учёта, копия лицевого счёта и пр. Главой Администрации, специалистом Администрации.

Выдача специалистом выписок из похозяйственного учета, копий лицевого счета и др. фиксируется в программе «Похозяйственный учет», с проставлением исходящего номера и даты выдачи.

Максимальное время, затраченное на административную процедуру не должно превышать 5 минут.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

1) Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется Главой сельского поселения.

В случае назначения ответственного специалиста - ответственность специалиста закрепляется в распоряжении, уполномочивающим должностное лицо на совершение нотариальных действий.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего административного регламента.

2) Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется Главой сельского поселения или по его поручению одним из уполномоченных лиц и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3) Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, которые установлены законодательством Российской Федерации.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалиста и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба на действия (бездействия) специалиста Администрации (далее – жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

- 1) по адресу: 646430, Омская область, Муровцевский район, ул. Лисина 56.
- 2) по телефону/факсу: (838158) 22-904;
- 3) по электронной почте: mur@murom.omskportal.ru.
- 4) с помощью единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг
- 5) при личном приеме заявителя.

5.3. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме, должно содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо фамилия, имя, отчество должностного лица, либо муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста Администрации, суть, краткое изложение обжалуемого действия (бездействия);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием);

Заявителем могут быть указаны ссылки на положения законодательных актов, предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

5) личная подпись и дата.

Дополнительно могут быть указаны иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

Жалоба подлежит рассмотрению Главой поселения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы Глава поселения принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистом Администрации опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Глава района незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

Главе Администрации _____

**поселения Муромцевского
муниципального района Омской области**

ОТ _____
(Ф.И.О. гражданина, адрес места жительства, телефон)

ЖАЛОБА

На _____
(решение, действие(бездействие) которого обжалуется)

(суть жалобы, содержание обжалуемых действий, бездействий с указанием оснований, по которым лицо,
подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием (бездействием))

Перечень прилагаемых документов:

(дата написания жалобы)
подписи)

(подпись, расшифровка)

Приложение № 2

**Блок-схема выполнения административных
процедур по осуществлению муниципальной функции
«Выдача документов (копии лицевого счета, выписки из
похозяйственной книги, справок и иных документов)»**

**Подготовка документов к
выдаче**



**Подписание Главой и
специалистом
Администрации копий
лицевого счета, выписки из
похозяйственной книги,
справок и иных документов**



**Получение заявителем
копии лицевого счета,
выписки из
похозяйственной книги**